

**PERSEPSI MAHASISWA AKUNTANSI UIN SUSKA TERHADAP
KUALITAS JASA SISTEM PEMBAYARAN UANG KULIAH
SEBELUM DAN SETELAH KERJASAMA DENGAN
PT BANK MANDIRI CABANG AHMAD YANI
PEKANBARU**

SKRIPSI

OLEH :

APRILA PUTRA ARIANDA
NIM : 10573001999



JURUSAN : AKUNTANSI

**PROGRAM S1
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2010**

**PERSEPSI MAHASISWA AKUNTANSI UIN SUSKA TERHADAP
KUALITAS JASA SISTEM PEMBAYARAN UANG KULIAH
SEBELUM DAN SETELAH KERJASAMA DENGAN
PT BANK MANDIRI CABANG AHMAD YANI
PEKANBARU**

SKRIPSI

Di tulis dan diajukan Untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh
Gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Suska Riau



OLEH :

APRILA PUTRA ARIANDA
NIM : 10573001999

JURUSAN AKUNTANSI

**PROGRAM S1
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2010**

ABSTRAK

PERSEPSI MAHASISWA AKUNTANSI TERHADAP KUALITAS JASA SISTEM PEMBAYARAN UANG KULIAH SEBELUM DAN SETELAH KERJASAMA DENGAN PT. BANK MANDIRI CABANG AHMAD YANI PEKANBARU

Penelitian ini dilakukan pada Mahasiswa Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang berlokasi di Jalan Soebrantas Panam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap Sistem pembayaran uang kuliah melalui Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Faktor yang berpengaruh terhadap Persepsi Mahasiswa dalam penelitian ini adalah Berwujud (tangible), Keandalan (reliability), Ketanggapan (responsiveness), Kepastian (assurance), Empati (empathy).

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Akuntansi yang pernah merasakan pembayaran sebelum di Bank Mandiri (UIN) dan di Bank Mandiri, yakni Mahasiswa Semester 7 (Tujuh), dan 9 (Sembilan) yang berjumlah 206 orang. Sampel yang diambil sebagai responden sebanyak 152 orang (berdasarkan rumus Slovin). Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode non probability sampling yaitu pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam menganalisis data yang dikumpulkan digunakan metode purposive sample, hasil penelitian tersebut akan dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program komputer SPSS 13.

Uji beda t Test Paired dilakukan berdasarkan pengambilan keputusan berdasarkan pada perbandingan t hitung dengan t tabel. Jika Probabilitas > 0,05 maka H_0 tidak dapat ditolak, atau artinya kelompok memiliki varian yang sama, Jika probabilitas < 0,05 maka H_0 ditolak, atau artinya kelompok memiliki varian yang berbeda.

Nilai koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,751 atau sebesar 75,10%, hal ini menunjukkan bahwa kelima variabel bebas (motivasi, persepsi, pembelajaran, keyakinan dan sikap) secara bersama-sama mampu menjelaskan terhadap variabel terikatnya sebesar 75,10%, sedangkan sisanya 24,9% lagi ($100 - 75,1$) dapat diterangkan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil program SPSS uji T nilai Sig. motivasi sebesar 0,004 < Sig. 0,05. Nilai Sig. persepsi sebesar 0,011 < Sig. 0,05. Nilai Sig. pembelajaran sebesar 0,012 < Sig. 0,05. Nilai Sig. keyakinan sebesar 0,014 < Sig. 0,05. Nilai Sig. sikap sebesar 0,016 < Sig. 0,05. Dari kelima variabel tersebut hanya motivasi yang mempunyai nilai Sig lebih kecil dari empat variabel lainnya hal ini menunjukkan bahwa motivasi sangat berpengaruh terhadap perilaku konsumen.

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Sistematika Penulisan.....	6
 BAB II TELAAH PUSTAKA	
A. Persepsi	8
B. Kualitas Jasa.....	10
a. Dimensi Kualitas Jasa	11
C. Pengertian Pelayanan	13
D. Sistem Pembayaran	17
E. Hipotesis Penelitian.....	21
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	23
B. Populasi dan Sampel Penelitian	23
C. Metode Pengujian Kualitas Data.....	24
D. Uji Normalitas Data	25
E. Pengujian Hipotesis.....	26
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Statistik Deskriptif	27
B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	31
C. Hasil Uji Normalitas Data.....	36
D. Pengujian Hipotesis.....	37
E. Pembahasan.....	47
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	48
B. Saran	50
 DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
BIOGRAFI	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu hal yang penting dalam pembentukan moral, mental, serta pola pikir bagi penerus anak bangsa. Bukti pendidikan sudah berkembang di Riau adalah dengan banyaknya lahir Universitas yang ada di Riau seperti salah satunya adalah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, di samping mengedepankan kualitas pendidikan, sisi keagamaan juga di pandang perlu, hal ini disebabkan karena Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang dulunya bernama IAIN SUSQA, hanya bertitik tumpu dengan pendidikan dan keagamaan, dan sekarang berkembang menjadi sebuah Universitas memiliki pengembangan beberapa fakultas yang bersifat umum, meskipun demikian unsur keislamannya tetap terjaga.

Yang membentuk sarjana-sarjana berkualitas berlandaskan Islam. Dengan demikian besarnya kuantitas mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sudah semestinya pihak mahasiswa dan masyarakat kampus juga memperoleh fasilitas yang memadai, dalam hal ini kemudahan pelayanan harus di tingkatkan, khususnya di bidang pembayaran uang kuliah juga semestinya harus ditingkatkan.

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah perguruan tinggi yang mempunyai jumlah mahasiswa yang cukup besar, oleh karna itu sistem pembayaran uang kuliah pun harus di tingkatkan.

Dapat kita lihat selama ini mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melakukan pembayaran uang kuliah langsung di kampus Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang bekerjasama dengan PT. Bank Riau. Dimana pembayaran ini langsung didatangi oleh karyawan PT. Bank Riau ke Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang selama ini system pembayaran nya kurang sistematis, sehingga mahasiswa yang melakukan pembayaran bertumpuk di satu tempat dan tidak terkoordinasi dengan baik dan kurang efektif.

Saat ini Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau telah beralih melakukan pembayaran uang kuliah, bukan lagi dengan PT. Bank Riau, akan tetapi dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru, tepat pada bulan Agustus 2007 mahasiswa langsung melakukan pembayaran uang kuliah ke Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

Secara umum tujuan dari kerjasama yang dilakukan oleh Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru adalah untuk memperoleh kemudahan mahasiswa dalam pembayaran uang kuliah di setiap cabangnya. Namun kenyataan yang dihadapi Mahasiswa sekarang adalah mahasiswa masih menemui hambatan, misalnya mahasiswa masih mengantri di Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru untuk melakukan pembayaran uang kuliah, karna kurangnya pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa, seperti ketika mahasiswa ingin melakukan pembayaran uang kuliah melalui PT. Bank Mandiri Cabang lain agar tidak mengantri begitu panjang, hingga menghabiskan waktu seharian, namun pihak PT. Bank Mandiri

cabang lainnya yang ada di Pekanbaru tidak menerima mahasiswa yang melakukan pembayaran uang kuliah, pembayaran hanya dilakukan di Bank Mandiri cabang Ahmad Yani Pekanbaru saja. Ini terlihat bahwa PT. Bank Mandiri di Pekanbaru khususnya memiliki keterbatasan dalam hal keleluasaan pembayaran di beberapa cabang PT. Bank Mandiri Cabang lain yang ada di Pekanbaru.

Dari hasil kerjasama pihak Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan PT. Bank Mandiri diharapkan memperoleh manfaat bagi semua pihak. Antara lain yaitu mahasiswa merasa mudah dalam hal pembayaran uang kuliah, yaitu Kerjasama yang dilakukan tidak terlepas dari sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi merupakan suatu bentuk tinjauan terhadap penerapan keuangan yang ditempuh untuk menjalankan kerjasama dan keefektifitasan. Sistem *online* lebih mendapat berbagai kemudahan hal ini dapat dilihat dari kecepatan memproses data dalam jumlah yang banyak dan waktu yang singkat serta ketepatan perhitungan angka-angka. Perhitungan angka manual lebih besar resiko kesalahan dari pada perhitungan komputer.

Sisi lain yang dipandang perlu adalah masih ada kelemahan sistem pemrosesan data keuangan dan laporan keuangan pihak perbankan dengan pihak Universitas yang notabennya adalah mahasiswa sebagai market. Persoalan yang lebih dominan adalah mahasiswa tidak bisa membayar uang kuliah di PT. Bank Mandiri lain, terkesan pihak Bank Mandiri tidak ingin direpotkan dengan beberapa persoalan administratif.

Bertitik tolak dari beberapa hal diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul **“PERSEPSI MAHASISWA AKUNTANSI TERHADAP KUALITAS JASA SISTEM PEMBAYARAN UANG KULIAH SEBELUM DAN SETELAH KERJASAMA DENGAN PT. BANK MANDIRI CABANG AHMAD YANI PEKANBARU ”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Persepsi Mahasiswa Akuntansi Terhadap Berwujud (*tangible*) Sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru?
2. Bagaimana Persepsi Mahasiswa Akuntansi Terhadap Keandalan (*reliability*) Sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru?
3. Bagaimana Persepsi Mahasiswa Akuntansi Terhadap Ketanggapan (*responsiveness*) Sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru?
4. Bagaimana Persepsi Mahasiswa Akuntansi Terhadap Kepastian (*assurance*) Sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru?

5. Bagaimana Persepsi Mahasiswa Akuntansi Terhadap Empati (*empathy*) Sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU Terhadap Berwujud (*tangible*) yang dimiliki oleh Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam sistem pembayaran uang kuliah.
2. Untuk Mengetahui Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU Terhadap Keandalan (*reliability*) yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam sistem pembayaran uang kuliah.
3. Untuk Mengetahui Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU Terhadap Ketanggapan (*responsiveness*) yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam sistem pembayaran uang kuliah.
4. Untuk Mengetahui Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU Terhadap Kepastian (*assurance*) yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam sistem pembayaran uang kuliah.

5. Untuk Mengetahui Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU Terhadap Empati (*empathy*) yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam sistem pembayaran uang kuliah.

2. Manfaat

- a. Untuk menambah wawasan penulis tentang persepsi mahasiswa dalam kualitas jasa sistem pembayaran uang kuliah melalui Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru
- b. Bagi perusahaan, dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan dalam penyempurnaan Sistem Informasi Akuntansi yang berbasis komputer
- c. Bagi pihak lain, penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian dengan objek yang sama dikemudian hari.

D. Sistematika Penulisan

Secara garis besar pembahasan dalam skripsi ini dibagi menjadi 5 BAB yang terdiri dari beberapa sub-sub BAB sebagai berikut :

BAB I : Merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Merupakan landasan teoritis yang menguraikan tentang teori-teori yang mendukung pembahasan yang meliputi sistem akuntansi, konsep dasar informasi, pengertian sistem informasi akuntansi, konsep sistem pemrosesan data elektronik, klasifikasi komputer, manfaat penggunaan komputer, dan sistem pengolahan data, organisasi file dan database sistem, pengawasan intern sistem informasi akuntansi, dan pengendalian intern terhadap sistem pemrosesan data elektronik.

BAB III : Memberikan gambaran mengenai lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : Menguraikan dan melakukan analisis mengenai penerapan sistem pemrosesan data elektronik dalam sistem informasi akuntansi perusahaan terutama metode input, pemrosesan data output, serta pengendalian umum dan pengendalian aplikasi yang digunakan. Juga mengevaluasi seberapa jauh pendekatan-pendekatan teori yang dipaparkan pada BAB II diterapkan dalam perusahaan.

BAB V : Menyajikan beberapa kesimpulan yang merupakan hasil pembahasan dan disajikan juga beberapa saran dan konstruktif yang berhubungan dengan pembahasan sehingga diharapkan

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Definisi Persepsi

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dengan menafsirkan pesan Jalaludin (2001:51). Persepsi menurut Walgito (1990:54) objek menimbulkan stimulus dan stimulus mengenai alat indra atau reseptor, persepsi ini disebut proses kealaman (fisik). Stimulus yang diterima oleh alat indra dilanjutkan oleh syaraf sentrik ke otak. Proses ini dinamakan (Fisiologis) kemudian dijadikan suatu proses ke otak, sehingga individu dapat menyadari apa yang ia terima dari reseptor itu, dengan demikian taraf terakhir dari persepsi adalah individu menyadari tentang apa yang diterima melalui alat indra atau reseptor.

Menurut Veithzal (2007:231) persepsi adalah suatu proses yang ditempuh individu untuk mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indra mereka. Persepsi itu penting dalam studi perilaku organisasi, karena perilaku orang yang didasarkan pada persepsi mereka mengenai apa itu realitas dan bukan mengenai realitas itu sendiri. Sedangkan menurut Miftah (2008:142) persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.

Stephen P. Robbins (2006:169) persepsi adalah suatu proses yang digunakan individu mengelola dan menafsirkan kesan indra mereka dalam rangka memberikan makna kepada lingkungan mereka, meski demikian apa yang dipersepsikan seseorang dapat berbeda dari kenyataan obyektif. Dimana individu mengorganisasikan dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka untuk memberi makna lingkungannya. Dan dalam kamus besar bahasa Indonesia persepsi didefinisikan sebagai : 1) Tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, 2) proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya.

Matlin (2002:22) mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses yang melibatkan pengetahuan-pengetahuan sebelumnya dalam memperoleh dan menginterpretasikan stimulus yang ditunjukkan oleh indra. Persepsi juga merupakan kombinasi faktor dunia luar (Stimulus fisik) dan diri sendiri (Pengetahuan sebelumnya). Persepsi memiliki dua aspek, yaitu : pengakuan pola meliputi identifikasi serangkaian stimulus yang kompleks, yang dipengaruhi oleh konteks yang dihadapi dan pengalaman masa lalu. Sementara, perhatian merupakan konsentrasi dari aktivitas mental, yang melibatkan pemrosesan lebih lanjut atas suatu stimulus dan dalam waktu bersamaan tidak memindahkan stimulus yang lain.

Sejalan dengan Matlin (2002:23) menyatakan bahwa persepsi sebagai suatu kerja yang rumit dan aktif. Persepsi dikatakan rumit karena walaupun persepsi merupakan pertemuan antara proses kognitif, persepsi lebih banyak dipengaruhi oleh kesadaran, ingatan, pikiran, dan bahasa, maka dengan demikian persepsi bukanlah cerminan yang tepat dari realitas.

Menurut Walgito (1999:97) Faktor-faktor yang berpengaruh pada persepsi adalah:

1. Faktor internal: yaitu apa yang ada dalam diri individu yakni pengetahuan, keyakinan, cakrawala dan proses belajar.
2. Faktor eksternal: yaitu: faktor stimulus dan lingkungan dimana persepsi berlangsung. Individu semenjak dilahirkan sampai menjadi dewasa harus mengalami perkembangan baik dan buruknya dari berbagai lingkungan pendidikan yang dialaminya. Adapun tiga golongan pendidikan yang berpengaruh pada persepsi yaitu :
 - a. Lingkungan Keluarga
 - b. Lingkungan Sekolah
 - c. Lingkungan Masyarakat

Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses kognitif yang dialami setiap orang dalam memenuhi dalam setiap informasi yang datang dari lingkungannya melalui pancainderanya. Oleh sebab itu setiap orang akan memberikan respon yang berbeda dari setiap stimulus yang datang dari lingkungan. Jadi setiap individu yang berbeda akan merespon sesuatu hal yang sumbernya sama secara berbeda pula.

B. Kualitas Jasa

SERVQUAL (Service Quality) dibangun atas adanya perbedaan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*).

Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Singkat kata, kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima (Parasuraman, dkk, 1998 dalam buku manajemen kualitas jasa, *Rambat Lupiyoadi-A.Hamdani, 2006 : 181*)

a. Dimensi kualitas jasa (SERVQUAL)

Dalam salah satu studi mengenai SERVQUAL oleh Parasuraman (1988) yang melibatkan 800 pelanggan (yang terbagi dalam empat perusahaan) berusia 25 tahun keatas, disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi (SERVQUAL) sebagai berikut :

1. Berwujud (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

janganlah kamu membuat kejahatan di muka bumi dengan membuat kerusakan.
(Q:S. Huud :11.85)

C. Pengertian Pelayanan

Menurut Chandrady (2000:89) Pelayanan adalah kegiatan yang didasarkan oleh organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen yang berkepentingan sehingga dilayani sesuai dengan keinginan konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri baginya.

Adapun unsur pelayanan ini meliputi segala yang membuat para langganan merasa senang dan tertarik pada perusahaan yang bersangkutan (Simorangkir, 2000 : 35).

Selanjutnya pelayanan ini dapat disebabkan antara lain :

- a. Menerima langganan dengan ramah dan dapat memperlakukan seperti raja.
- b. Menghormati tiap kepentingan ditanggapi dengan serius dan terus menyumbangkan pemikiran untuk memecahkannya, dimana perlu dengan bantuan yang nyata.
- c. Bentuk-bentuk pelayanan lain yang dapat mendekatkan hubungan masyarakat dengan perusahaan.

Mengenai sikap dan tingkah laku para pegawai yang dapat mempengaruhi para langganan, begitu juga barang dan jasa yang diperkenalkan kepada konsumen harus memperhatikan kualitas atau mutu yang baik dan memberikan fasilitas-fasilitas baik sarana yang memadai untuk para pelanggan.

Berbagai motif yang diinginkan dari langganan ini sering menjadi latar belakang. Diantara motif langganan yang penting :

1. Lokasi yang strategis, pelayanan yang baik, tempat persediaan yang mudah dicapai
2. Harga
3. Service yang ditawarkan.
4. Kemampuan tenaga dari perusahaan (Swatha, 2006 : 22)

Pelayanan adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Tjiptono, 2001 : 10).

Dalam meningkatkan mutu pelayanan bank ada beberapa kriteria yaitu :

- a. Komunikasi, disampaikan dengan jelas dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah
- b. Kompetensi, artinya karyawan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan
- c. Kesopanan, artinya karyawan harus bersifat ramah penuh hormat dan penuh perhatian
- d. Kredibilitas, karyawan dan perusahaan harus bisa dipercaya dan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen atau nasabah
- e. Reabilitas, pelayanan harus dijalankan dengan konsisten dan cermat
- f. Cepat tanggap, karyawan harus memberikan tanggapan dengan cepat dan kreatif atas permintaan dan masalah konsumen. (Saladin, 1999 : 7)

Jadi untuk mencapai tujuan perusahaan jasa harus berfokus secara khusus pada pelayanan pelanggan dan mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kejadian berkesinambungan.

Adapun peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan bank khususnya dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah :

1. Peningkatan suku bunga yang bersaing. Dalam pemberian suku bunga ataupun jasa giro yang mengikuti harga pasar, misalnya suku bunga naik dari 20 % menjadi 23 %, sedangkan produk-produk yang lain suku bunga nya tetap.
2. Berusaha meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi. Teller-teller di didik agar pelayanan pada nasabah lebih cepat, efisien dan menarik.
3. Menciptakan dan mengubah *lay out* (ruang pelayanan) sedemikian rupa sehingga memberikan perasaan nyaman bagi nasabah yang datang. Disamping itu juga bank dapat menyediakan minuman, permen secara cuma-cuma untuk nasabah yang datang, dan TV yang berdekatan dengan ruang tunggu. Senantiasa berusaha menghadapi setiap perubahan lingkungan yang terjadi terutama yang berkaitan dengan perilaku konsumen. Hal ini penting untuk menghasilkan *customer service* yang tepat dan efektif. Kemampuan manajemen untuk mengkomunikasikan strategi kepada SDM pelaksana akan sangat menentukan keberhasilan kualitas *customer service* yang baik (Lupiyoadi, 2001 : 120).

Disini akan di bahas sekilas tentang Sistem Informasi Akuntansi dikarenakan setiap perusahaan tidak terlepas dari Sistem Informasi Akuntansi itu sendiri, seharusnya dengan semakin berkembangnya teknologi sekarang ini, maka semakin mudah kita melakukan apa saja termasuk transaksi pembayaran uang kuliah di Universitas yang ada di Riau, khususnya Universitas Islam Negeri

Sultan Syarif Kasim Riau melalui PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

Kita mengenal Sistem Informasi Akuntansi, dimana fungsinya adalah mengumpulkan data-data yang didapat dari Internal maupun Eksternal perusahaan. Sehingga orang yang membutuhkan informasi dengan mudah mendapatkannya.

Sistem Informasi Akuntansi adalah susunan berbagai dokumen, alat komunikasi, tenaga pelaksana dan berbagai laporan yang di desain untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi keuangan (Borner George H, William S. Hopwood, 2004 : 102).

Disamping itu istilah pengolahan data mulai dikenal dan mempunyai arti yang sama dengan istilah EDP, yaitu aplikasi Sistem Informasi Akuntansi paling dasar dalam setiap organisasi. Sehubungan dengan perkembangan teknologi komputer. Penggunaan EDP sistem sangat bermanfaat dalam mengelola data akuntansi (George H. Badnar dan William S. Hopwood 2003:6).

Didalam suatu sistem harus memiliki tiga unsur yaitu *Input*, proses dan *output*, dimana input merupakan penggerak atau pemberi tenaga dimana sistem itu dioperasikan. *Output* adalah hasil operasi. Dalam pengertian sederhana, *output* berarti yang menjadi tujuan, sasaran, atau target pengorganisasian suatu sistem. Sedangkan proses adalah aktivitas yang mengubah input menjadi *output*.

Artinya :

Dan sempurnakanlah takaran apabila kamu menakar, dan timbanglah dengan neraca yang benar. Itulah yang lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya.

F. Sistem Pembayaran

Pembayaran adalah peningkatan jumlah aktiva suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa yang timbul dari pendapatan jasa aktifitas usaha lainnya dalam suatu proses

Berarti memberikan sejumlah tertentu kepada pihak-pihak pengguna jasa agar pihak pengguna jasa tersebut dapat menerima jasa yang telah diberikan kepada perusahaan jasa tersebut dan menghasilkan pendapatan atau penerimaan kas (Google/ teori sistem pembayaran)

Menurut Hester A. Bernard Sistem adalah satu kesatuan yang terpadu secara holistik yang didalamnya terdiri dari bagian-bagian dan masing-masing bagian memiliki ciri dan batas tersendiri. Dan masing-masing bagian memiliki keterkaitan yang saling mendukung dalam sistem yang holistik tersebut (Subandi, 2008: 2).

Mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran Bank Indonesia Dalam tugas mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran berwenang :

- a. Melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atas pengembangan sistem pembayaran
- b. Mewajibkan penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan kegiatannya
- c. Menetapkan pengguna alat pembayaran
- d. Mengatur sistem kliring antar bank baik dalam mata uang rupiah maupun asing
- e. Menyelenggarakan penyelesaian akhir transaksi pembayaran antar bank

- f. Menetapkan macam harga, ciri uang yang akan dikeluarkan, bahan yang digunakan dan tanggal mulai berlakunya sebagai alat pembayaran sah
- g. Mengeluarkan dan mengedarkan uang rupiah serta mencabut, menarik dan memusnahkan uang dari peredaran, termasuk memberikan penggantian dengan nilai yang sama (Kasmir, 2008:182).

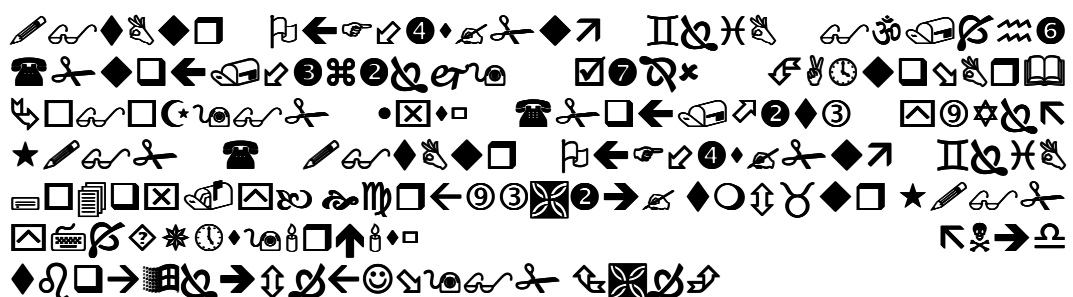
Mengenai pengertian sistem pembayaran dalam kaitannya dengan ketentuan tentang tugas Bank Indonesia 1999/2004 dirumuskan sebagai berikut :

Sistem pembayaran adalah : suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

Unsur-unsur yang terkandung dalam suatu sistem pembayaran yaitu

1. Adanya seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme
2. Seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme tersebut digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi selanjutnya. Bank Indonesia dalam melaksanakan tugasnya mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran sesuai dengan ketentuan undang-undangnya mempunyai beberapa kewenangan antara lain :
 1. Menetapkan pengguna alat pembayaran
 2. Mengatur sistem kliring
 3. Menyelenggarakan penyelesaian akhir transaksi pembayaran antar bank
 4. Mengatur penyaluran dan penggunaan rupiah sebagai alat pembayaran yang sah dan sebagainya. (Bahsan, 1999 : 75)

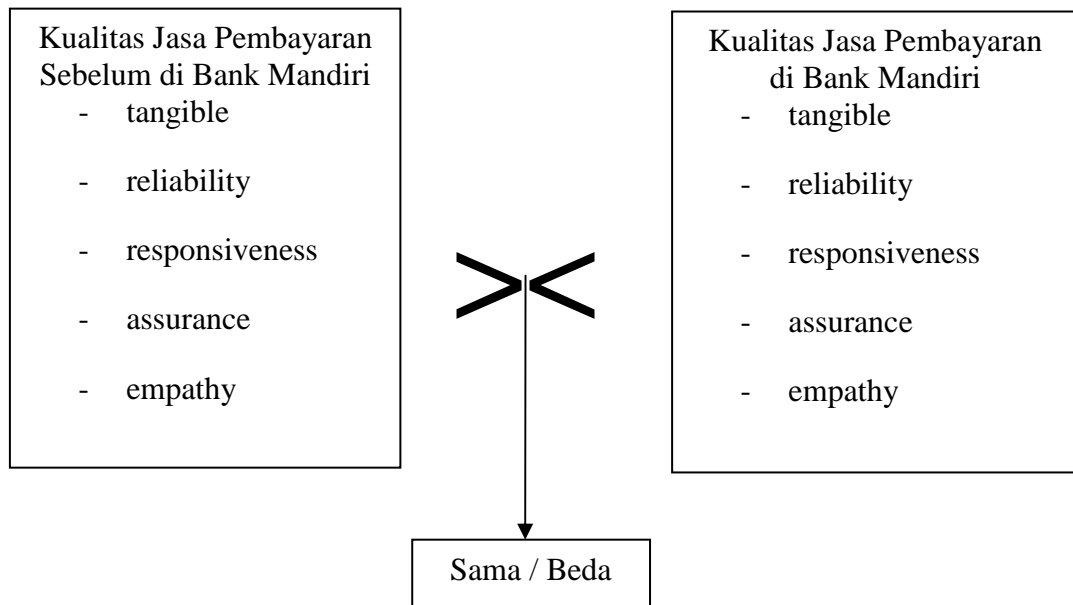
penyakit gila. keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka Berkata (berpendapat), Sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah Telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. orang-orang yang Telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), Maka baginya apa yang Telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. orang yang kembali (mengambil riba), Maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. Allah memusnahkan riba dan menyuburkan sedekah. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang tetap dalam kekafiran, dan selalu berbuat dosa. Sesungguhnya orang-orang yang beriman, mengerjakan amal saleh, mendirikan shalat dan menunaikan zakat, mereka mendapat pahala di sisi Tuhannya. tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati. Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang-orang yang beriman. (QS. Al-Baqarah : 275-278)



Artinya: Dan sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia bertambah pada

harta manusia, Maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai

keridhaan Allah, Maka (yang berbuat demikian) Itulah orang-orang yang melipat gandakan (pahalanya). (QS. Ar-Ruum: 39)

Gambar 3.1 Model Penelitian**G. Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan telaah literatur tersebut, maka dapat diturunkan hipotesis penelitian sebagai berikut ini :

- H₁. Terdapat perbedaan Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU terhadap fasilitas berwujud (*tangible*) yang dimiliki Uin Suska Riau dalam sistem pembayaran uang kuliah sebelum kerjasama dengan fasilitas berwujud (*tangible*) yang dimiliki PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru setelah kerjasama.
- H₂. Terdapat perbedaan Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU terhadap keandalan (*reliability*) karyawan Uin Suska Riau dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pada sistem pembayaran uang kuliah sebelum kerjasama dengan keandalan (*reliability*) karyawan PT.

Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan setelah kerjasama.

- H₃. Terdapat perbedaan Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU terhadap ketanggapan (*responsiveness*) karyawan Uin Suska Riau dalam melayani mahasiswa pada sistem pembayaran uang kuliah sebelum kerjasama dengan ketanggapan (*responsiveness*) karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam melayani mahasiswa pada sistem pembayaran uang kuliah setelah kerjasama.
- H₄. Terdapat perbedaan Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU terhadap kepastian (*assurance*) karyawan Uin Suska Riau dalam meyakinkan mahasiswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas sebelum kerjasama dengan kepastian (*assurance*) karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam meyakinkan mahasiswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas setelah kerjasama.
- H₅. Terdapat perbedaan Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU terhadap empati (*empathy*) karyawan UIN Suska Riau dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa sebelum kerjasama dengan empati (*empathy*) karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa setelah kerjasama.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bersifat survey. Dimana informasi ini dikumpulkan dari beberapa responden dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang langsung ke Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Akuntansi S-1 yang menjadi responden. Informasi ini kemudian dikumpulkan, dikelompokkan dan dianalisis dengan teori yang ada.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Jurusan Akuntansi S-1 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang pernah merasakan sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru, jumlah populasi terlihat pada tabel III.3 dibawah ini :

Tabel III.1 Populasi Penelitian

Angkatan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
2006/ 2007	25	54	79
2005/ 2006	58	69	127
Jumlah	83	123	206

Sumber : Jurusan Akuntansi S-1 Uin Suska Riau 2009

b. Sampel

Adapun teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan menggunakan metode *purposive sample* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiono,1999:78).

Sedangkan dalam (Indriantoro,1999:131) *purposive sampling* adalah metode pengumpulan anggota sampel penelitian yang memiliki tujuan atau target tertentu berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu. Jadi dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah Mahasiswa UIN SUSKA RIAU, Semester VI (Enam) dan VIII (Delapan) Jurusan Akuntansi S-1, dengan alasan Mahasiswa yang pernah merasakan atau melakukan pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

C. Metode Pengujian Kualitas Data

Ketepatan pengujian suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data (Indriantoro, 1999:180). Untuk menghasilkan data yang berkualitas, diperlukan pengukuran (Instrumen) yang baik.

1. Uji Validitas

Validitas data yang ditentukan oleh proses pengukuran yang kuat. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang kuat apabila instrumen tersebut mengukur apa yang sebenarnya diukur.

Uji validitas digunakan untuk mengetahui item-item yang ada di dalam kuesioner mampu mengukur pengubah yang didapatkan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui valid suatu variabel, dilakukan pengujian dengan menggunakan teknik correlate bivariate dengan nilai korelasi diatas 0,30 (Sekaran, 2000:169).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui instrumen penelitian yang dipakai dapat digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda. Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik cronbach alpha. Dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar: (a) $<0,6$ tidak reliabel, (b) $0,6-0,7$ *acceptable*, (c) $0,7-0,8$ baik, dan (d) $>0,8$ sangat baik (Sekaran, 2000:171).

D. Uji Normalitas Data

Uji normalitas hipotesis dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji Kolmogorov Smirnov, kriteria yang di gunakan adalah jika masing-masing variabel menghasilkan nilai K-S-Z dengan $P > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing data variabel yang diteliti terdistribusi secara normal. (Singgih Santoso : 2000).

E. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan Paired sampel t Test. Uji t Test Paired T- test paired yang artinya sebagai berikut Uji ini dilakukan terhadap dua sampel yang berpasangan (paired). Sampel yang berpasangan diartikan sebagai sebuah sampel dengan subyek yang sama namun mengalami dua perlakuan atau pengukuran yang berbeda (*Singgi Santoso, 2000: 274*) bertujuan untuk menentukan apakah dua sampel yang tidak berhubungan memiliki rata-rata dua sampel yang tidak berhubungan memiliki rata-rata dua kelompok yang tidak berhubungan satu dengan yang lainnya. Apakah kedua kelompok tersebut mempunyai nilai rata-rata yang sama atautkah tidak secara signifikan. Uji beda t Test Paired dilakukan berdasarkan pengambilan keputusan berdasarkan pada perbandingan t hitung dengan t tabel :

- Jika statisik Hitung (angka t output) > statistik tabel (tabel t), H_0 ditolak.
- Jika statistik Hitung (angka t output) < statistik tabel (tabel t), H_0 diterima

Untuk menerima atau menolak hipotesis, mengacu pada kriteria :

1. Jika Probabilitas > 0,05 maka H_0 tidak dapat ditolak, atau artinya kelompok memiliki varian yang sama.
2. Jika probabilitas < 0,05 maka H_0 ditolak, atau artinya kelompok memiliki varian yang berbeda.

Pada prinsipnya, pengambilan keputusan berdasarkan pada t hitung dan t tabel akan selalu menghasilkan kesimpulan yang sama dengan berdasarkan pada angka probabilitas. Namun, untuk kemudahan dan kepraktisan, menggunakan angka probabilitas sering dipakai sebagai dasar pengambilan keputusan inferensi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Statistik Deskriptif

Populasi penelitian yaitu mahasiswa Jurusan Akuntansi S1 UIN Suska Riau angkatan 2005 dan 2006 dan pernah merasakan sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru yaitu sebanyak 206 orang mahasiswa. Penyebaran kuesioner di mulai hari Senin 10 Agustus 2009 sampai Selasa 08 September 2009, jumlah kuesioner yang tersebarkan sebanyak 206 buah kuesioner saja. Sedangkan jumlah kuesioner yang terkumpul kembali sebesar 139 kuesioner. Sedangkan kuesioner yang tidak kembali sebesar 61 Tingkat penyebaran kuesioner dapat dilihat pada tabel IV.1 dibawah.

Tabel IV.1 Tingkat Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah	Persentase
Total kuesioner yang disebar	206	100%
Total kuesioner yang tidak terkumpul kembali	61	29,6%
Total kuesioner yang terkumpul kembali	145	70,4%
Total kuesioner yang tidak dapat diolah	6	2,9%
Total kuesioner yang dapat diolah	139	67,5%

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan dari tabel IV.1 dapat dijelaskan bahwa peneliti menyebarkan 206 buah kuesioner, kuesioner yang tidak terkumpul kembali sebanyak 61 buah atau 29,6%. Kuesioner yang terkumpul kembali sebanyak 145 buah atau 70,4%, kuesioner yang tidak dapat diolah sebanyak 6 buah atau 2,9%.

Jadi total kuesioner yang dapat diolah dari jumlah keseluruhan kuesioner yang disebarkan adalah 139 buah atau 67,5%.

Sedangkan data demografi responden dilihat dari umur, jenis kelamin dan program study terdapat pada tabel IV.2 dibawah ini :

Tabel IV.2 Data Demografi Responden

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Umur		
19 s/d 22	75	53,96
< 23 tahun	64	46,04
Jenis Kelamin		
Pria	42	30,22
Wanita	97	69,78
Prody		
Angkatan 2005	60	43,17
Angkatan 2006	79	56,83

Sumber : Data Primer yang diolah

Dari tabel IV.2 dapat dilihat bahwa persentase data demografi responden berdasarkan umur didominasi oleh mahasiswa yang berumur 19 s/d 22 tahun yaitu 53,96% dan umur > 23 tahun sebesar 46,04%, sedangkan berdasarkan dari jenis kelamin responden adalah pria 42 orang dengan persentase 30,22%, dan wanita 97 orang dengan persentase 69,78%. Adapun responden berdasarkan program studynya yaitu angkatan 2005 sebanyak 60 orang dengan persentase 43,17% dan angkatan 2006 sebanyak 79 orang dengan persentase 56,83%.

Hasil pengolahan statistik deskriptif terhadap 139 orang mahasiswa sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri dapat dilihat pada tabel IV.3 dibawah ini :

Tabel IV.3 Statistik Deskriptif Sebelum dan Sesudah Kerjasama

VARIABEL	N	SEBELUM			SESUDAH		
		Minimum	Maximum	Mean	Minimum	Maximum	Mean
BERWUJUD	139	8	18	13,06	11	25	18,96
KEANDALAN	139	6	16	10,83	7	25	14,88
KETANGGAPAN	139	6	25	17,83	7	25	13,12
KEPASTIAN	139	7	16	11,09	6	25	17,27
EMPATI	139	10	25	18,96	9	19	13,91
Valid N (listwise)	139						

Sumber : Lampiran 1

Dalam tabel IV.3 terlihat bahwa fasilitas berwujud sebelum melakukan kerjasama mempunyai nilai minimum sebesar 8, nilai maksimum sebesar 18, dan nilai rata-rata sebesar 13,06. Sedangkan fasilitas berwujud sesudah melakukan kerjasama mempunyai nilai minimum sebesar 11, nilai maksimum sebesar 25, dan nilai rata-rata sebesar 18,96. Dari jawaban rata-rata terlihat bahwa rata-rata sebelum kerjasama lebih rendah dari rata-rata sesudah kerjasama, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa berwujud yaitu kecanggihan teknologi, daya tarik, penampilan karyawan, promosi dan fasilitas fisik berupa bangunan ataupun gedung yang dimiliki UIN SUSKA Riau tidak sebaik dari yang dimiliki oleh PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

Variabel keandalan sebelum melakukan kerjasama mempunyai nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum sebesar 16, dan nilai rata-rata sebesar 10,83. Sedangkan keandalan sesudah melakukan kerjasama mempunyai nilai minimum sebesar 7, nilai maksimum sebesar 25, dan nilai rata-rata sebesar 14,88. Dari jawaban rata-rata terlihat bahwa rata-rata sebelum kerjasama lebih rendah dari rata-rata sesudah kerjasama, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa keandalan yaitu cara karyawan UIN Suska Riau menenangkan mahasiswa dalam menghadapi masalah, kemampuan karyawan UIN Suska Riau dalam

melayani mahasiswa, ketepatan waktu karyawan UIN Suska Riau, kemampuan karyawan UIN Suska Riau untuk menepati janji, dan keakuratan pencatatan yang dilakukan karyawan UIN Suska Riau tidak sebaik dari keandalan karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan setelah kerjasama.

Variabel ketanggapan sebelum melakukan kerjasama mempunyai nilai minimum sebesar 6, nilai maksimum sebesar 25, dan nilai rata-rata sebesar 17,83. Sedangkan ketanggapan sesudah melakukan kerjasama mempunyai nilai minimum sebesar 7, nilai maksimum sebesar 25, dan nilai rata-rata sebesar 13,12. Dari jawaban rata-rata terlihat bahwa rata-rata sebelum kerjasama lebih tinggi dari rata-rata sesudah kerjasama, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa daya tanggap yaitu kemauan karyawan UIN Suska Riau memberikan informasi, kesiapan karyawan UIN Suska Riau, kesediaan karyawan UIN Suska Riau, kesanggupan karyawan UIN Suska Riau dalam melayani permintaan mahasiswa dan ketulusan hati menjawab pertanyaan ternyata lebih baik dari rata-rata daya tanggap pihak PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru akan kemauan mereka dalam melayani mahasiswa.

Variabel kepastian sebelum melakukan kerjasama mempunyai nilai minimum sebesar 7, nilai maksimum sebesar 16, dan nilai rata-rata sebesar 11,09. Sedangkan kepastian sesudah melakukan kerjasama mempunyai nilai minimum sebesar 11, nilai maksimum sebesar 25, dan nilai rata-rata sebesar 17,27. Dari jawaban rata-rata terlihat bahwa rata-rata sebelum kerjasama lebih tinggi dari rata-rata sesudah kerjasama, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa

kepastian yaitu kemampuan karyawan PT. Bank Riau meyakinkan mahasiswa, keamanan transaksi yang dilakukan, kesopanan karyawan PT. Bank Riau, wawasan yang dimiliki karyawan PT. Bank Riau dan kesediaan menerima keluhan mahasiswa ternyata lebih rendah dari rata-rata kepastian yang diberikan pihak PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam meyakinkan mahasiswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas.

Variabel empati sebelum melakukan kerjasama mempunyai nilai minimum sebesar 10, nilai maksimum sebesar 25, dan nilai rata-rata sebesar 18,96. Sedangkan empati sesudah melakukan kerjasama mempunyai nilai minimum sebesar 9, nilai maksimum sebesar 19, dan nilai rata-rata sebesar 13,91. Dari jawaban rata-rata terlihat bahwa rata-rata sebelum kerjasama lebih tinggi dari rata-rata sesudah kerjasama, hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa empati yaitu perhatian karyawan PT. Bank Riau secara pribadi kepada mahasiswa, waktu yang tepat, secara umum dan khusus PT. Bank Riau telah memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa dalam sistem pembayaran uang kuliah dan kesediaan karyawan PT. Bank Riau memenuhi kebutuhan secara spesifik ternyata lebih tinggi dari rata-rata empati yang diberikan pihak PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa setelah kerjasama.

B. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum data yang terkumpul dianalisis perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini akan menentukan layakanya data untuk dianalisis lebih

lanjut. Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian yang dilakukan terhadap seluruh item yang digunakan, hasilnya menunjukkan bahwa seluruh item yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah valid dan reliabel. Oleh karena itu kuisionernya layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian ini. Untuk selanjutnya hasil uji validitas dan reliabilitas seperti terlihat pada tabel-tabel dibawah.

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Berwujud

Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Berwujud Tahap Pertama

Variabel	Validitas			Reliabilitas	
	Pearson Correlation	Kesimpulan	Item Pertanyaan yang Dipertahankan	Croancbach Alpha	Keputusan
BERWUJUD				0,587	Tidak Reliabel
X1.1	0,572	Valid	Dipertahankan		
X1.2	0,741	Valid	Dipertahankan		
X1.3	0,752	Valid	Dipertahankan		
X1.4	0,492	Valid	Tidak Dipertahankan		
X1.5	0,504	Valid	Tidak Dipertahankan		

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel IV.4 diatas dapat dilihat bahwa variabel berwujud diukur dengan 5 item pertanyaan, hasil uji validitas masing-masing item pertanyaan memiliki *pearson correlation* X1.1 sebesar 0,572, X1.2 sebesar 0,741, X1.3 sebesar 0,752, X1.4 sebesar 0,492, dan X1.5 sebesar 0,504. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memenuhi syarat untuk valid karena $> 0,30$. Namun setelah dilakukan uji reliabilitas diperoleh nilai *croanbach alpha* sebesar 0,587, maka diputuskan bahwa variabel berwujud tidak reliabel karena $< 0,60$. Untuk memperoleh hasil reliabilitas maka beberapa item pertanyaan tidak bisa dipertahankan yaitu X1.4 dan X1.5, sehingga item tersebut dihapuskan seperti terlihat pada tabel IV.5 dibawah.

Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Berwujud Tahap Kedua

Variabel	Validitas			Reliabilitas	
	Pearson Correlation	Kesimpulan	Item Pertanyaan yang Dipertahankan	Croancbach Alpha	Keputusan
BERWUJUD				0,621	
X1.1	0,643	Valid	Dipertahankan		
X1.2	0,817	Valid	Dipertahankan		
X1.3	0,800	Valid	Dipertahankan		

Sumber : Lampiran 2

Setelah dilakukan uji validitas kedua pada variabel berwujud terlihat bahwa setelah dua item pertanyaan tersebut dihapuskan maka nilai *pearson correlation* X1.1 sebesar 0,643, X1.2 sebesar 0,817 dan X1.3 sebesar 0,800. Hasil uji validitas tahap kedua menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memenuhi syarat untuk valid karena $> 0,30$. Hasil uji reliabilitas pada tahap kedua terhadap 3 item pertanyaan yang dipertahankan menunjukkan hasil nilai *croanbach alpha* sebesar 0,621, maka diputuskan bahwa variabel berwujud reliabel karena $> 0,60$.

2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keandalan

Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keandalan

Variabel	Validitas			Reliabilitas	
	Pearson Correlation	Kesimpulan	Item Pertanyaan yang Dipertahankan	Croancbach Alpha	Keputusan
KEANDALAN				0,777	Reliabel, Baik
X2.1	0,714	Valid	Dipertahankan		
X2.2	0,739	Valid	Dipertahankan		
X2.3	0,761	Valid	Dipertahankan		
X2.4	0,716	Valid	Dipertahankan		
X2.5	0,704	Valid	Dipertahankan		

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel IV.6 diatas dapat dilihat bahwa variabel keandalan diukur dengan 5 item pertanyaan, hasil uji validitas masing-masing item pertanyaan memiliki *pearson correlation* X2.1 sebesar 0,714, X2.2 sebesar 0,739, X2.3 sebesar 0,761, X2.4 sebesar 0,716, dan X2.5 sebesar 0,704. Hasil uji validitas

menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memenuhi syarat untuk valid karena $> 0,30$. Setelah dilakukan uji reliabilitas diperoleh nilai *croanbach alpha* sebesar 0,777, maka diputuskan bahwa variabel keandalan reliabel dengan keputusan baik karena $> 0,60$.

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Ketanggapan

Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Ketanggapan

Variabel	Validitas			Reliabilitas	
	Pearson Correlation	Kesimpulan	Item Pertanyaan yang Dipertahankan	Croanbach Alpha	Keputusan
KETANGGAPAN				0,748	Reliabel, Baik
X3.1	0,700	Valid	Dipertahankan		
X3.2	0,706	Valid	Dipertahankan		
X3.3	0,729	Valid	Dipertahankan		
X3.4	0,624	Valid	Dipertahankan		
X3.5	0,768	Valid	Dipertahankan		

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel IV.7 diatas dapat dilihat bahwa variabel ketanggapan diukur dengan 5 item pertanyaan, hasil uji validitas masing-masing item pertanyaan memiliki *pearson correlation* X3.1 sebesar 0,700, X3.2 sebesar 0,706, X3.3 sebesar 0,729, X3.4 sebesar 0,624, dan X3.5 sebesar 0,768. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memenuhi syarat untuk valid karena $> 0,30$. Setelah dilakukan uji reliabilitas diperoleh nilai *croanbach alpha* sebesar 0,748, maka diputuskan bahwa variabel ketanggapan reliabel dengan keputusan baik karena $> 0,60$.

4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepastian

Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Berwujud

Variabel	Validitas			Reliabilitas	
	Pearson Correlation	Kesimpulan	Item Pertanyaan yang Dipertahankan	Croancbach Alpha	Keputusan
KEPASTIAN				0,823	Reliabel, Sangat Baik
X4.1	0,727	Valid	Dipertahankan		
X4.2	0,829	Valid	Dipertahankan		
X4.3	0,823	Valid	Dipertahankan		
X4.4	0,741	Valid	Dipertahankan		
X4.5	0,707	Valid	Dipertahankan		

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel IV.8 diatas dapat dilihat bahwa variabel kepastian diukur dengan 5 item pertanyaan, hasil uji validitas masing-masing item pertanyaan memiliki *pearson correlation* X4.1 sebesar 0,727, X4.2 sebesar 0,829, X4.3 sebesar 0,823, X4.4 sebesar 0,741, dan X4.5 sebesar 0,707. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memenuhi syarat untuk valid karena $> 0,30$. Setelah dilakukan uji reliabilitas diperoleh nilai *croanbach alpha* sebesar 0,823, maka diputuskan bahwa variabel kepastian reliabel dengan keputusan sangat baik karena $> 0,60$.

5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Empati

Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Berwujud

Variabel	Validitas			Reliabilitas	
	Pearson Correlation	Kesimpulan	Item Pertanyaan yang Dipertahankan	Croancbach Alpha	Keputusan
EMPATI				0,758	Reliabel, Baik
X5.1	0,818	Valid	Dipertahankan		
X5.2	0,664	Valid	Dipertahankan		
X5.3	0,686	Valid	Dipertahankan		
X5.4	0,654	Valid	Dipertahankan		
X5.5	0,735	Valid	Dipertahankan		

Sumber : Lampiran 2

Dari tabel IV.9 diatas dapat dilihat bahwa variabel empati diukur dengan 5 item pertanyaan, hasil uji validitas masing-masing item pertanyaan memiliki *pearson correlation* X5.1 sebesar 0,818, X5.2 sebesar 0,664, X5.3 sebesar 0,686, X5.4 sebesar 0,654, dan X5.5 sebesar 0,735. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan memenuhi syarat untuk valid karena $> 0,30$. Setelah dilakukan uji reliabilitas diperoleh nilai *croanbach alpha* sebesar 0,758, maka diputuskan bahwa variabel kepastian reliabel dengan keputusan baik karena $> 0,60$.

C. Hasil Uji Normalitas Data

Pada penelitian ini untuk menguji normalitas data menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*, kriteria yang digunakan adalah jika masing-masing variabel menghasilkan nilai K-S-Z dengan $P > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing data pada variabel yang diteliti terdistribusi secara normal (Ghozali, 2005:30). Hasil uji Normalitas disajikan sebagai berikut terlihat pada tabel IV.10 dibawah.

Tabel IV.10 Hasil Uji Normalitas Variabel penelitian

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test						
		BERWUJUD	KEANDALN	KETANG GAPAN	KEPASTIAN	EMPATI
N		278	278	278	278	278
Normal Parameters ^a	Mean	7,24	16,01	15,47	14,18	16,44
	Std. Deviation	2,243	3,835	3,502	3,806	3,312
Most Extreme Differences	Absolute	,090	,121	,112	,191	,150
	Positive	,090	,121	,112	,191	,150
	Negative	-,089	-,101	-,063	-,098	-,115
Kolmogorov-Smirnov Z		1,496	2,015	1,875	3,186	2,495
Asymp. Sig. (2-tailed)		,023	,001	,002	,000	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Lampiran 10 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Tabel IV.10 menunjukkan nilai K-S-Z untuk variabel berwujud, adalah sebesar 1,496 dengan signifikansi sebesar 0,023. Nilai K-S-Z untuk variabel keandalan, adalah sebesar 2,015 dengan signifikansi sebesar 0,001. Nilai K-S-Z untuk variabel ketanggapan, adalah sebesar 1,875 dengan signifikansi sebesar 0,002. Nilai K-S-Z untuk variabel kepastian, adalah sebesar 3,186 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai K-S-Z untuk variabel empati, adalah sebesar 2,495 dengan signifikansi sebesar 0,000.

Apabila nilai signifikansi K-S-Z tersebut diatas $\alpha = 0,05$, maka diambil kesimpulan bahwa variabel berwujud, variabel keandalan, variabel ketanggapan, variabel kepastian, dan variabel empati secara statistik telah terdistribusi secara normal dan layak digunakan sebagai data penelitian.

A. Pengujian Hipotesis

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Paired sampel T Test. Uji ini dilakukan terhadap dua sampel yang berpasangan (paired) yaitu sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT.Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Uji ini ditentukan apabila ada dua sampel yang tidak berhubungan memiliki rata-rata dua sampel yang tidak berhubungan, dua sampel yang tidak berhubungan memiliki rata-rata dua kelompok yang tidak berhubungan satu dengan yang lainnya. Hasil uji T Test Paired terdapat pada tabel IV.11 dibawah ini.

Tabel IV.11 Hasil Uji *Paired Samples T-Test*

H	Variabel	Mahasiswa	n	Mean	Paired Correlations		Paired Sample Test			Penerimaan Hipotesis
					Correlation	Sig.	Mean	t	Sig (2-tailed)	
H1	Berwujud	Sebelum	139	5,70	-0,217	0,010	-3,09	-14,396	0,000	DITERIMA
		Sesudah	139	8,79						
H2	Keandalan	Sebelum	139	18,96	0,394	0,000	5,89	25,509	0,000	DITERIMA
		Sesudah	139	13,06						
H3	Ketanggapan	Sebelum	139	17,83	0,321	0,000	4,71	18,125	0,000	DITERIMA
		Sesudah	139	13,12						
H4	Kepastian	Sebelum	139	11,09	0,150	0,078	-6,18	-24,621	0,000	DITERIMA
		Sesudah	139	17,27						
H5	Empati	Sebelum	139	18,96	0,383	0,000	5,06	24,528	0,000	DITERIMA
		Sesudah	139	13,91						

Sumber : Lampiran 13

Berdasarkan hasil uji *paired samples t-test* pada tabel IV.11 diatas dapat dilihat pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. **H₁. Terdapat perbedaan Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU terhadap fasilitas berwujud (*tangible*) yang dimiliki Uin Suska Riau dalam sistem pembayaran uang kuliah sebelum kerjasama dengan fasilitas berwujud (*tangible*) yang dimiliki PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru setelah kerjasama.**

Pada ringkasan statistik dari kedua sampel, rata-rata jawaban berwujud sebelum kerjasama mempunyai nilai 5,70 dan sesudah kerjasama sebesar 8,79 dengan kesenjangan sebesar -3,09. Artinya terdapat peningkatan sebesar 3,09 terhadap fasilitas berwujud yaitu kecanggihan teknologi, daya tarik, penampilan

karyawan, promosi dan fasilitas fisik berupa bangunan ataupun gedung yang dimiliki PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru pada sistem pembayaran uang kuliah setelah kerjasama.

Hal ini dibuktikan karna setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri mahasiswa mendapat beberapa kemudahan pada system pembayaran uang kuliah, dengan adanya transaksi secara online melalui rekening dan ATM pribadi mahasiswa yang langsung didebed oleh pihak bank, area khusus yang diperuntukkan bagi mahasiswa, serta penampilan khas para karyawan bank yang membuat mereka tampak berbeda dengan mahasiswa. Sedangkan sebelum kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Mahasiswa banyak menghadapi kendala dalam sistem pembayaran uang kuliah, seperti system manual yang mengharuskan mahasiswa untuk mengantri berjam-jam bahkan berhari-hari menunggu giliran untuk sampai pada barisan terdepan bahkan ditengah teriknya panas matahari, dan apabila mahasiswa menghadapi suatu masalah biasanya mahasiswa kebingungan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, karena tidak tahu akan bertanya kepada siapa. Ini dikarenakan penampilan karyawan pada umumnya sama dengan mahasiswa kebanyakan..

Nilai korelasi antara kedua sampel yang menghasilkan angka -0,217 dengan probabilitas sebesar 0,010 berada dibawah 0,05. Hal ini menyatakan bahwa korelasi antara berwujud sebelum dan sesudah kerjasama sangat erat dan benar-benar berhubungan.

Hasil uji paired sampel terlihat bahwa t hitung sebesar $-14,396 < t$ tabel 1,656, dengan probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka dapat

diputuskan bahwa H_1 diterima. Dari hipotesis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi mahasiswa akuntansi UIN Suska Riau terhadap berwujud (*tangible*) sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Hasil ini memutuskan bahwa mahasiswa menyatakan berwujud sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sangatlah berbeda secara signifikan.

2. H_2 . Terdapat perbedaan Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU terhadap keandalan (*reliability*) karyawan Uin Suska Riau dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pada sistem pembayaran uang kuliah sebelum kerjasama dengan keandalan (*reliability*) karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan pada sistem pembayaran uang kuliah sebelum kerjasama.

Pada ringkasan statistik dari kedua sampel, rata-rata jawaban keandalan sebelum kerjasama mempunyai nilai 18,96 dan sesudah kerjasama sebesar 13,06 dengan kesenjangan sebesar 5,89. Artinya terdapat penurunan sebesar 5,89 terhadap keandalan yaitu cara karyawan PT. Bank Mandiri menenangkan mahasiswa dalam menghadapi masalah, kemampuan karyawan PT. Bank Mandiri dalam melayani mahasiswa, ketepatan waktu karyawan PT. Bank Mandiri, kemampuan karyawan PT. Bank Mandiri untuk menepati janji, dan keakuratan pencatatan yang dilakukan karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru pada sistem pembayaran uang kuliah setelah kerjasama.

Bagi kebanyakan mahasiswa mempunyai sifat kritis dan idealis, apabila mereka mengalami suatu permasalahan pastinya pada saat itu juga mereka akan mencari jalan keluar, hal ini sering terjadi apalagi kepada pihak yang tidak mempunyai keterkaitan dengan mereka. Mereka merasa PT. Bank Mandiri merupakan pihak luar yang hanya membutuhkan bahkan merugikan mereka seperti beban yang setiap bulan dipotong, sehingga apabila terjadi permasalahan mereka tidak segan-segan memperotes bahkan mengeluarkan kata-kata kasar. Dari pihak bank yang membutuhkan mereka biasanya akan kewalahan menangani masalah seperti ini dan tidak bias berbuat banyak. Sedangkan pada sistem pembayaran uang kuliah sebelum kerjasama, mahasiswa yang justru tidak bias berbuat banyak apabila terjadi suatu permasalahan. Biasanya mereka akan cemas apabila keluar suatu perintah atau teguran dari pihak universitas, disini mereka merasa membutuhkan bukan dibutuhkan dan juga tidak pernah dirugikan, sehingga mereka harus mentaati semua aturan yang dikeluarkan.

Nilai korelasi antara kedua sampel yang menghasilkan angka 0,394 dengan probabilitas sebesar 0,000 berada dibawah 0,05. Hal ini menyatakan bahwa korelasi antara keandalan sebelum dan sesudah kerjasama sangat erat dan benar-benar berhubungan.

Hasil uji paired sampel terlihat bahwa t hitung sebesar $25,509 > t$ tabel $1,656$, dengan probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka dapat diputuskan bahwa H_2 diterima. Dari hipotesis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi mahasiswa akuntansi UIN Suska Riau terhadap keandalan (*reliability*) sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan

setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Hasil ini memutuskan bahwa mahasiswa menyatakan keandalan sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sangatlah berbeda secara signifikan.

3. H₃. Terdapat perbedaan Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU terhadap ketanggapan (*responsiveness*) karyawan Uin Suska Riau dalam melayani mahasiswa pada sistem pembayaran uang kuliah sebelum kerjasama dengan ketanggapan (*responsiveness*) karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam melayani mahasiswa pada sistem pembayaran uang kuliah setelah kerjasama.

Pada ringkasan statistik dari kedua sampel, rata-rata jawaban ketanggapan sebelum kerjasama mempunyai nilai 17,83 dan sesudah kerjasama sebesar 13,12 dengan kesenjangan sebesar 4,71. Artinya terdapat penurunan sebesar 4,71 terhadap ketanggapan yaitu kemauan karyawan PT. Bank Mandiri memberikan informasi, kesiapan karyawan PT. Bank Mandiri, kesediaan karyawan PT. Bank Mandiri, kesanggupan karyawan PT. Bank Mandiri dalam melayani permintaan mahasiswa dan ketulusan hati menjawab pertanyaan yang dilakukan karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru pada sistem pembayaran uang kuliah setelah kerjasama.

Sebagai perusahaan jasa yang telah bekerjasama dengan beberapa perguruan tinggi di kota Pekanbaru, PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Setiap semesternya melayani puluhan ribu mahasiswa yang melakukan

pembayaran uang kuliah, dikarenakan banyaknya mahasiswa tersebut tentunya para karyawan Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani kewalahan melayani mahasiswa yang berasal dari berbagai perguruan tinggi yang tidak mereka kenal sama sekali. Apabila mahasiswa bertanya sesuatu hal terkadang mereka tidak sempat untuk menjawab pertanyaan tersebut, sehingga mahasiswa menganggap karyawan tersebut sombong dan tidak mengerti tentang apa yang dia tanyakan. Sedangkan sebelum kerjasama dulu, apabila mahasiswa menghadapi suatu masalah dan tidak dapat menanyakan pada saat itu juga, mereka bias menanyakan kapan saja kepada karyawan atau pun dosen yang mereka kenal untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Nilai korelasi antara kedua sampel yang menghasilkan angka 0,321 dengan probabilitas sebesar 0,000 berada dibawah 0,05. Hal ini menyatakan bahwa korelasi antara ketanggapan sebelum dan sesudah kerjasama sangat erat dan benar-benar berhubungan.

Hasil uji paired sampel terlihat bahwa t hitung sebesar $18,125 > t$ tabel $1,656$, dengan probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka dapat diputuskan bahwa H_3 diterima. Dari hipotesis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi mahasiswa akuntansi UIN Suska Riau terhadap ketanggapan (*responsiveness*) sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Hasil ini memutuskan bahwa mahasiswa menyatakan ketanggapan sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sangatlah berbeda secara signifikan.

4. H₄. Terdapat perbedaan Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU terhadap kepastian (*assurance*) karyawan Uin Suska Riau dalam meyakinkan mahasiswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas sebelum kerjasama dengan kepastian (*assurance*) karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam meyakinkan mahasiswa bahwa jasa yang diberikannya telah sesuai dengan ketentuan dan berkualitas setelah kerjasama.

Pada ringkasan statistik dari kedua sampel, rata-rata jawaban ketanggapan sebelum kerjasama mempunyai nilai 11,09 dan sesudah kerjasama sebesar 17,27 dengan kesenjangan sebesar -6,18. Artinya terdapat peningkatan sebesar 6,18 terhadap kepastian yaitu kemampuan karyawan PT. Bank Mandiri meyakinkan mahasiswa, keamanan transaksi yang dilakukan, kesopanan karyawan PT. Bank Mandiri, wawasan yang dimiliki karyawan PT. Bank Mandiri dan kesediaan menerima keluhan mahasiswa ternyata lebih rendah dari rata-rata kepastian yang diberikan pihak PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam meyakinkan mahasiswa pada sistem pembayaran uang kuliah setelah kerjasama.

Pelayanan yang diberikan PT. Bank Mandiri sangat terjamin baik itu dari segi keamanan atau pun profesionalisme mereka, hal ini terlihat pada sistem yang mereka gunakan. Dengan sistem komputerisasi data yang mereka terima akan sangat aman dan terjaga kerahasiaannya serta tidak bisa di manipulasi. Hal ini sangat berbeda dengan sistem manual pada saat sebelum kerjasama yang hanya mengandalkan stempel basah pada selamnar kertas sebagai legalitas data yang

diterima, dan apabila kertas tersebut hilang atau robek mahasiswa akan kesulitan untuk mendapatkan kembali bukti sah pembayaran uang kuliahnya. Sedangkan di PT. Bank Mandiri apabila hal ini terjadi, pastinya mahasiswa bisa melakukan print out atas buku rekening mereka kapan saja mereka butuhkan.

Nilai korelasi antara kedua sampel yang menghasilkan angka 0,150 dengan probabilitas sebesar 0,078 berada diatas 0,05. Hal ini menyatakan bahwa korelasi antara ketanggapan sebelum dan sesudah kerjasama tidak cukup erat dan tidak berhubungan.

Hasil uji paired sampel terlihat bahwa t hitung sebesar $-24,621 < t$ tabel 1,656, dengan probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka dapat diputuskan bahwa H_4 diterima. Dari hipotesis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi mahasiswa akuntansi UIN Suska Riau terhadap kepastian (*assurance*) sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Hasil ini memutuskan bahwa mahasiswa menyatakan ketanggapan sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sangatlah berbeda secara signifikan.

5. H_5 . Terdapat perbedaan Persepsi Mahasiswa Akuntansi UIN SUSKA RIAU terhadap empati (*empathy*) karyawan Uin Suska Riau dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa sebelum kerjasama dengan empati (*empathy*) karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa setelah kerjasama.

Pada ringkasan statistik dari kedua sampel, rata-rata jawaban empati sebelum kerjasama mempunyai nilai 18,96 dan sesudah kerjasama sebesar 13,91 dengan kesenjangan sebesar 5,06. Artinya terdapat penurunan sebesar 5,06 terhadap empati yaitu perhatian karyawan PT. Bank Mandiri secara pribadi kepada mahasiswa, waktu yang tepat, secara umum dan khusus PT. Bank Mandiri telah memberikan perhatian khusus kepada mahasiswa dalam sistem pembayaran uang kuliah dan kesediaan karyawan PT. Bank Mandiri memenuhi kebutuhan secara spesifik dalam memberikan perhatian secara pribadi kepada mahasiswa setelah kerjasama.

Sama halnya dengan ketanggapan, secara khusus para karyawan Bank Mandiri tidak sempat melayani mahasiswa yang begitu banyak apabila keterbatasan waktu atau jam kerja mereka. Sehingga apabila seorang karyawan menghabiskan waktu yang lama melayani pertanyaan seorang mahasiswa pada jam kerja yang terbatas tersebut, hal ini tentunya akan berdampak kepada mahasiswa lain yang sedang menunggu giliran. Sedangkan sebelum kerjasama biasanya mahasiswa tidak langsung bertanya kepada karyawan PT. Bank Riau pada saat pembayaran tersebut, dikarenakan kebanyakan mahasiswa juga mengenal sebagian karyawan tersebut, biasanya mereka akan menanyakan masalah yang mereka hadapi tersebut di luar jam kerja. Sehingga perhatian secara khusus dan peribadi yang diberikan karyawan PT Bank Riau lebih dirasakan mahasiswa di bandingkan perhatian yang diberikan karyawan PT. Bank Mandiri

Nilai korelasi antara kedua sampel yang menghasilkan angka 0,383 dengan probabilitas sebesar 0,000 berada dibawah 0,05. Hal ini menyatakan

bahwa korelasi antara empati sebelum dan sesudah kerjasama sangat erat dan benar-benar berhubungan.

Hasil uji paired sampel terlihat bahwa t hitung sebesar $24,528 > t$ tabel $1,656$, dengan probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka dapat diputuskan bahwa H_5 diterima. Dari hipotesis tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan persepsi mahasiswa akuntansi UIN Suska Riau terhadap empati (*empathy*) sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Hasil ini memutuskan bahwa mahasiswa menyatakan empati sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sangatlah berbeda secara signifikan.

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjuk kan bahwa dari ringkasan statistik rata-rata responden menunjukkan terdapat dua fariabel lainnya yaitu berwujud dan kepastian mengalami peningkatan setelah kerjasama. Semenrara tiga fariabel yang menyatakan bahwa terdapat penurunan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani yaitu keandalan, ketanggapan dan empati. Berdasarkan hasil uji paired sampel meninunjukkan bahwa semua fariabel menyatakan bahwa terdapat perbedaan terhadap persepsi mahasiswa akuntansi UIN Suska Riau sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam peroses pembayaran uang kuliah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi mahasiswa akuntansi terhadap kualitas jasa sistem pembayaran uang kuliah sebelum dan setelah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru, dengan jumlah responden 139 orang maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada variabel berwujud rata-rata jawaban responden lebih tinggi pada saat sesudah kerjasama yaitu sebesar 8,79 dibandingkan sebelum kerjasama dengan nilai 5,70. Dari kedua nilai tersebut diperoleh kesenjangan sebesar 3,09 yang artinya responden menyatakan berwujud yang dimiliki PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru lebih bagus dibandingkan berwujud yang dimiliki UIN Suska Riau. Hasil *paired sampel T-Test* menunjukkan hasil bahwa t hitung sebesar $-14,396 < t$ tabel 1,656, dengan probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka dapat diputuskan bahwa H_1 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menyatakan berwujud sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sangatlah berbeda secara signifikan.
2. Pada variabel keandalan rata-rata jawaban responden lebih tinggi pada saat sebelum kerjasama yaitu sebesar 18,96 dibandingkan sesudah kerjasama dengan nilai 15,06. Dari kedua nilai tersebut diperoleh kesenjangan sebesar 5,89 yang artinya responden menyatakan keandalan yang dimiliki UIN Suska

Riau lebih bagus dibandingkan keandalan yang dimiliki PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Hasil *paired sampel T-Test* menunjukkan hasil bahwa t hitung sebesar $25,509 > t$ tabel $1,656$, dengan probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka dapat diputuskan bahwa H_2 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menyatakan keandalan sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sangatlah berbeda secara signifikan.

3. Pada variabel ketanggapan rata-rata jawaban responden lebih tinggi pada saat sebelum kerjasama yaitu sebesar $17,83$ dibandingkan sesudah kerjasama dengan nilai $13,12$. Dari kedua nilai tersebut diperoleh kesenjangan sebesar $4,71$ yang artinya responden menyatakan ketanggapan yang diberikan UIN Suska Riau lebih bagus dibandingkan ketanggapan yang diberikan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Hasil *paired sampel T-Test* menunjukkan hasil bahwa t hitung sebesar $18,125 > t$ tabel $1,656$, dengan probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka dapat diputuskan bahwa H_3 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menyatakan ketanggapan sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sangatlah berbeda secara signifikan.
4. Pada variabel kepastian rata-rata jawaban responden lebih tinggi pada saat sesudah kerjasama yaitu sebesar $11,09$ dibandingkan sebelum kerjasama dengan nilai $17,27$. Dari kedua nilai tersebut diperoleh kesenjangan sebesar $6,18$ yang artinya responden menyatakan kepastian yang diberikan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru lebih bagus dibandingkan kepastian

yang diberikan UIN Suska Riau. Hasil *paired sampel T-Test* menunjukkan hasil bahwa t hitung sebesar $-24,621 < t$ tabel 1,656, dengan probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka dapat diputuskan bahwa H_4 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menyatakan kepastian sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sangatlah berbeda secara signifikan.

5. Pada variabel empati rata-rata jawaban responden lebih tinggi pada saat sebelum kerjasama yaitu sebesar 18,96 dibandingkan sesudah kerjasama dengan nilai 13,91. Dari kedua nilai tersebut diperoleh kesenjangan sebesar 5,06 yang artinya responden menyatakan empati yang diberikan UIN Suska Riau lebih bagus dibandingkan empati yang diberikan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Hasil *paired sampel T-Test* menunjukkan hasil bahwa t hitung sebesar $24,528 > t$ tabel 1,656, dengan probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ maka dapat diputuskan bahwa H_5 diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa mahasiswa menyatakan empati sebelum dan sesudah kerjasama dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sangatlah berbeda secara signifikan.

B. Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian penulis mengusulkan saran-saran yang kiranya bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait dalam penelitian yaitu :

1. Berdasarkan statistik rata-rata responden masih kurang puas dengan dengan keandalan, ketanggapan dan empati yang diberikan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Maka dari itu kepada pihak perusahaan harus

memberikan perhatian yang lebih besar pada faktor keandalan yaitu dalam pelayanan yang kurang cepat yang diberikan kepada mahasiswa, empati dalam segi perhatian dan kesungguhan yang diberikan kepada mahasiswa

2. PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru hendaknya tetap mempertahankan dan meningkatkan fasilitas berwujud yang telah dimilikinya, seperti penambahan loket khusus yang menangani masalah pembayaran uang kuliah mahasiswa setiap tahunnya.
3. Selain itu kepastian yang telah dijanjikan harus benar-benar diterapkan agar mahasiswa tidak kecewa dilain waktu seperti waktu pendebitan tabungan.
4. Diharapkan mahasiswa tidak hanya membayar uang kuliah di satu tempat yaitu PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani saja, melainkan juga di PT. Bank Mandiri Cabang lain
5. Selain faktor berwujud, keandalan, ketanggapan, kepastian dan empati, sebaiknya pimpinan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru juga harus memperhatikan faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti didalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bimo Walgito, 1999, **Pengantar Psikologi Umum**, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Borner George H, William S. Hopwood, 2003, **Sistem Informasi Akuntansi** Edisi kedelapan Jilid 2, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Borner George H, William S. Hopwood, 2004, **Sistem Informasi Akuntansi** Edisi kesembilan, Penerbit PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta
- Chandrady, 2000, **Memenangkan dan Memelihara Pelanggan**, Penerbit Pustaka Angga, Jakarta.
- Ghozali Imam, Prof. Dr. H, 2005, **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Cetakan IV, Penerbit Badan Usaha Penerbit Undip, Semarang.
- Kasmir, 2008, **Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia** Edisi Revisi-8, Penerbit PT Raja Ghafindo Persada, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, **Lembaga-lembaga keuangan Kontemporer** Edisi I, Penerbit UII Pres, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat-Hamdani.A, 2006, **Manajemen Pemasaran Jasa** edisi ke 2, Penerbit Selemba Empat, Jakarta.
- Matlin, 2002, **Pengantar Perilaku Organisasi**, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Nursalim, Drs, M.Pd, 2002, **Pengantar Kemampuan Bahasa Indonesia**, Penerbit Susqa Press, Pekanbaru.

- Pryudha, Bahsan, 1999, **Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya**, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rivai, Veithzal, 2007, **Kepemimpinan Perilaku Organisasi**, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Robbins, Stephen P, 2006, **Perilaku Organisasi** Edisi ke Sepuluh, Penerbit Gramedia, Jakarta.
- Saladin, H, Djaslim. 1999, **Dasar-dasar Managemen Pemasaran Bank**, Penerbit CV Mandur Maju, Bandung.
- Santoso, Singgih, 2000, **Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik**, Penerbit Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Simorangkir, O.P, 2000, **Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank** Cetakan Pertama, Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Subandi, 2008, **Sistem Ekonomi Indonesia** Cetakan keempat, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiono, 1999, **Metode Penelitian Bisnis**, Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Swatha, Basu, 2006, **Azaz-Azaz Marketing**, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Thoha, Miftah, 2008, **Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya**, Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, Fandi, 2001, **Managemen Jasa**, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.

DAFTAR TABEL

Tabel III.I.	Populasi Penelitian	23
Tabel IV.1.	Tingkat Penyebaran Kuesioner	27
Tabel IV.2.	Demografi Responden	28
Tabel IV.3.	Statistik Deskriptif Sebelum dan Sesudah Kerjasama	29
Tabel IV.4.	Hasil Uji Faliditas dan Reliabilitas Fariabel Berwujud Tahap Pertama.....	32
Tabel IV.5.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Berwujud Tahap Kedua	33
Tabel IV.6.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Keandalan.....	33
Tabel IV.7.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Ketanggapan.....	34
Tabel IV.8.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Berwujud.....	35
Tabel IV.9.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Berwujud	35
Tabel IV.10.	Hasil Uji Normalitas Variabel penelitian.....	36
Tabel IV.11.	Hasil Uji <i>Paired Samples T-Test</i>	38

DAFTAR GAMBAR

A. Gambar 3.1	21
---------------------	----

KUESIONER PENELITIAN

I. Pengantar

Assalamualaikum Warohmatullahi wabarokatuh

Melalui kuesioner ini, saya mendo'akan saudara/i tetap dalam lindungan Tuhan yang Maha Esa. Melalui kesempatan ini juga, saya mohon kepada saudara/i meluangkan waktunya untuk dapat mengisi kuesioner ini dengan hati yang ikhlas dan sejujurnya, adapun tujuan dari kuesioner ini hanyalah untuk menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “ **Persepsi Mahasiswa Akuntansi Terhadap Kualitas Jasa Sistem Pembayaran Uang Kuliah Sebelum dan Setelah Kerjasama Dengan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru**”.

Jadi jawaban saudara/i dalam kuesioner ini adalah untuk penelitian semata atau tidak ada maksud negatif, atas kesediaan Saudara/i untuk mengisi dan mengembalikan kuestioner ini dengan cepat, maka terlebih dahulu saya ucapkan terimakasih.

II. Identitas Peneliti

1. Nama : Aprila Putra Arianda
2. NIM : 10573001999
3. Jurusan : Akuntansi
4. Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

III. Identitas Responden

1. Nama responden :
2. Umur :
3. Jenis kelamin : Laki-laki / Perempuan
4. Prody :

IV. Petunjuk Pengisian

1. Dimohon kesediaan Saudara/i untuk membaca dengan cermat butir – butir pernyataan atau pertanyaan yang terdapat pada lembaran berikut ini, kemudian berilah tanda ceklis (☒) pada jawaban yang anggap benar terjadi pada pembayaran uang kuliah melalui PT. BANK MANDIRI Cabang ahmad yani pekanbaru
2. Apabila Saudara/i ingin mengubah pilihan yang Saudara/i tanda, berilah tanda silang (X) pada jawaban yang telah di tandai tersebut kemudian ceklislah pada pilihan baru.

Adapun keterangan pilihan yang akan dijawab adalah sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

KS = Kurang Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

A. Bukti Fisik atau Tangible

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kecanggihan teknologi yang digunakan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah sangat memuaskan					
2	Daya tarik fasilitas yang diberikan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah sangat memuaskan					
3	Penampilan karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah sangat memuaskan					
4	Promosi yang dilakukan oleh PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah sangat memuaskan					
5	Fasilitas fisik yang terdapat pada PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah sesuai dengan jasa-jasa yang ditawarkan					

B. Kehandalan/ Reliability

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru mampu menenangkan nasabah (mahasiswa) ketika ada masalah					
2	Jasa pelayanan telah dilakukan dengan tepat oleh karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sejak pertama kali anda menjadi nasabah					
3	Jasa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan					
4	Karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru selalu menepati janji kepada nasabah (mahasiswa)					
5	Sistem pencatatan di PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah akurat dan bebas dari kesalahan					

C. Daya Tanggap atau Responsiveness

No	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Kepastian waktu penyampaian jasa oleh karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah diinformasikan dengan jelas kepada nasabah (mahasiswa)					
2	Kesigapan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah baik					
3	Kesediaan karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru untuk membantu para nasabah (mahasiswa) sudah memuaskan					
4	Karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah menanggapi setiap permintaan nasabah (mahasiswa) dengan cepat					
5	Karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah memberikan ketulusan dalam menjawab pertanyaan nasabah (mahasiswa)					

D. Jaminan atau Assurance

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru yang terpercaya menjadi jaminan untuk jadi nasabah					
2	Setiap melakukan transaksi dengan karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru anda merasa sangat aman					
3	Sikap dan perilaku karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah sopan					
4	Wawasan yang dimiliki karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sangat luas					
5	Karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah bertanggung jawab atas komplek yang di ajukan oleh nasabah (mahasiswa)					

E. Empaty

No	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	STS
1	Perhatian karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru terhadap setiap nasabah (mahasiswa) secara individu sudah baik					
2	Waktu operasi PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah tepat waktu					
3	PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah memberikan perhatian secara individu kepada nasabah (mahasiswa)					
4	Kesungguhan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru dalam memperhatikan kepentingan setiap nasabah (mahasiswa) sudah baik					
5	Karyawan PT. Bank Mandiri Cabang Ahmad Yani Pekanbaru sudah memahami kebutuhan spesifik para nasabah					

LAMPIRAN 1 : STATISTIK DESKRIPTIF RESPONDEN

SEBELUM KERJASAMA

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BERWUJUD	139	6	16	10,83	1,761
KEANDALAN	139	11	25	18,96	2,718
KETANGGAPAN	139	6	25	17,83	3,009
KEPASTIAN	139	7	16	11,09	1,260
EMPATI	139	10	25	18,96	2,515
Valid N (listwise)	139				

SETELAH KERJASAMA

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
BERWUJUD	139	7	25	14,88	2,267
KEANDALAN	139	8	18	13,06	2,154
KETANGGAPAN	139	7	25	13,12	2,092
KEPASTIAN	139	6	25	17,27	2,873
EMPATI	139	9	19	13,91	1,676
Valid N (listwise)	139				

LAMPIRAN 2 : UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL BERWUJUD TAHAP PERTAMA

UJI VALIDITAS

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	x1.4	x1.5	BERWUJUD
x1.1	Pearson Correlation	1	,272**	,268**	,106	,135*	,572**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,078	,024	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x1.2	Pearson Correlation	,272**	1	,521**	,205**	,155**	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,009	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x1.3	Pearson Correlation	,268**	,521**	1	,230**	,213**	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x1.4	Pearson Correlation	,106	,205**	,230**	1	,107	,492**
	Sig. (2-tailed)	,078	,001	,000		,075	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x1.5	Pearson Correlation	,135*	,155**	,213**	,107	1	,504**
	Sig. (2-tailed)	,024	,009	,000	,075		,000
	N	278	278	278	278	278	278
BERWUJUD	Pearson Correlation	,572**	,741**	,752**	,492**	,504**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	278	278	278	278	278	278

** .Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* .Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,600	,587	5

LAMPIRAN 3 : UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL BERWUJUD TAHAP KEDUA

UJI VALIDITAS

Correlations

		x1.1	x1.2	x1.3	BERWUJUD
x1.1	Pearson Correlation	1	,272**	,268**	,643**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	278	278	278	278
x1.2	Pearson Correlation	,272**	1	,521**	,817**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	278	278	278	278
x1.3	Pearson Correlation	,268**	,521**	1	,800**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	278	278	278	278
BERWUJUD	Pearson Correlation	,643**	,817**	,800**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	278	278	278	278

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,627	,621	3

LAMPIRAN 4 : UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KEANDALAN

UJI VALIDITAS

Correlations

		x2.1	x2.2	x2.3	x2.4	x2.5	KEANDALN
x2.1	Pearson Correlation	1	,409**	,368**	,423**	,384**	,714**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x2.2	Pearson Correlation	,409**	1	,508**	,394**	,374**	,739**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x2.3	Pearson Correlation	,368**	,508**	1	,420**	,413**	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x2.4	Pearson Correlation	,423**	,394**	,420**	1	,410**	,716**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x2.5	Pearson Correlation	,384**	,374**	,413**	,410**	1	,704**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	278	278	278	278	278	278
KEANDALN	Pearson Correlation	,714**	,739**	,761**	,716**	,704**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	278	278	278	278	278	278

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,776	,777	5

LAMPIRAN 5 : UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KETANGGAPAN

UJI VALIDITAS

Correlations

		x3.1	x3.2	x3.3	x3.4	x3.5	KETANGGAPAN
x3.1	Pearson Correlation	1	,408**	,339**	,242**	,404**	,700**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x3.2	Pearson Correlation	,408**	1	,392**	,296**	,457**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x3.3	Pearson Correlation	,339**	,392**	1	,365**	,519**	,729**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x3.4	Pearson Correlation	,242**	,296**	,365**	1	,307**	,624**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x3.5	Pearson Correlation	,404**	,457**	,519**	,307**	1	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	278	278	278	278	278	278
KETANGGAPAN	Pearson Correlation	,700**	,706**	,729**	,624**	,768**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	278	278	278	278	278	278

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,744	,748	5

LAMPIRAN 6 : UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL KEPASTIAN

UJI VALIDITAS

Correlations

		x4.1	x4.2	x4.3	x4.4	x4.5	KEPASTIAN
x4.1	Pearson Correlation	1	,498**	,509**	,424**	,350**	,727**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x4.2	Pearson Correlation	,498**	1	,640**	,544**	,468**	,829**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x4.3	Pearson Correlation	,509**	,640**	1	,509**	,477**	,823**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x4.4	Pearson Correlation	,424**	,544**	,509**	1	,406**	,741**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
x4.5	Pearson Correlation	,350**	,468**	,477**	,406**	1	,707**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	278	278	278	278	278	278
KEPASTIAN	Pearson Correlation	,727**	,829**	,823**	,741**	,707**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	278	278	278	278	278	278

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,824	,823	5

LAMPIRAN 7 : UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS VARIABEL EMPATI

UJI VALIDITAS

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	EMPATI
X5.1	Pearson Correlation	1	,379**	,470**	,424**	,536**	,818**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
X5.2	Pearson Correlation	,379**	1	,294**	,346**	,374**	,664**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
X5.3	Pearson Correlation	,470**	,294**	1	,342**	,359**	,686**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
X5.4	Pearson Correlation	,424**	,346**	,342**	1	,323**	,654**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	278	278	278	278	278	278
X5.5	Pearson Correlation	,536**	,374**	,359**	,323**	1	,735**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	278	278	278	278	278	278
EMPATI	Pearson Correlation	,818**	,664**	,686**	,654**	,735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	278	278	278	278	278	278

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,758	,758	5

LAMPIRAN 8 : UJI NORMALITAS DATA K-S-Z TEST

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		BERWUJUD	KEANDALN	KETANG GAPAN	KEPASTIAN	EMPATI
N		278	278	278	278	278
Normal Parameters	Mean	7,24	16,01	15,47	14,18	16,44
	Std. Deviation	2,243	3,835	3,502	3,806	3,312
Most Extreme Differences	Absolute	,090	,121	,112	,191	,150
	Positive	,090	,121	,112	,191	,150
	Negative	-,089	-,101	-,063	-,098	-,115
Kolmogorov-Smirnov Z		1,496	2,015	1,875	3,186	2,495
Asymp. Sig. (2-tailed)		,023	,001	,002	,000	,000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

LAMPIRAN 9 : UJI PAIRED SAMPLES T-TEST

Paired Samples Statistics

		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	X1_sebelum	5,70	139	1,573	,133
	X1_sesudah	8,79	139	1,675	,142
Pair 2	X2_sebelum	18,96	139	2,718	,231
	X2_sesudah	13,06	139	2,154	,183
Pair 3	X3_sebelum	17,83	139	3,009	,255
	X3_sesudah	13,12	139	2,092	,177
Pair 4	X4_sebelum	11,09	139	1,260	,107
	X4_sesudah	17,27	139	2,873	,244
Pair 5	X5_sebelum	18,96	139	2,515	,213
	X5_sesudah	13,91	139	1,676	,142

Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	X1_sebelum & X1_sesudah	139	-,217	,010
Pair 2	X2_sebelum & X2_sesudah	139	,394	,000
Pair 3	X3_sebelum & X3_sesudah	139	,321	,000
Pair 4	X4_sebelum & X4_sesudah	139	,150	,078
Pair 5	X5_sebelum & X5_sesudah	139	,383	,000

Paired Samples Test

		Paired Differences					t	df	Sig. (2-tailed)
		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference				
					Lower	Upper			
Pair 1	X1_sebelum - X1_sesudah	-3,094	2,534	,215	-3,518	-2,669	-14,396	138	,000
Pair 2	X2_sebelum - X2_sesudah	5,892	2,723	,231	5,435	6,349	25,509	138	,000
Pair 3	X3_sebelum - X3_sesudah	4,712	3,065	,260	4,198	5,226	18,125	138	,000
Pair 4	X4_sebelum - X4_sesudah	-6,180	2,959	,251	-6,676	-5,684	-24,621	138	,000
Pair 5	X5_sebelum - X5_sesudah	5,058	2,431	,206	4,650	5,465	24,528	138	,000